
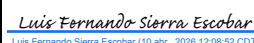
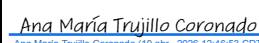


VIGENCIA 2026

Centro Nacional de Memoria Histórica - CNMH

	NOMBRE	CARGO	FECHA	Firma
ELABORÓ	Lizeth Johanna Huérfano	Contratista	31/03/2026	 <small>LJHC (10 abr. 2026 11:30:28 CDT)</small>
REVISÓ	Luis Fernando Sierra	Profesional Especializado	1/04/2026	 <small>Luis Fernando Sierra Escobar (10 abr. 2026 12:08:52 CDT)</small>
APROBÓ	Ana María Trujillo	Directora Administrativa y Financiera	8/04/2026	 <small>Ana María Trujillo Coronado (10 abr. 2026 12:46:53 CDT)</small>

Número de transacción de Adobe Acrobat Sign: CBJCHBCAABAA1qN2LeDIKADP36QIDXXzHQF96yLwyJXh

TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción	3
2. Contexto	3
3. Marco funcional	4
4. Estructura	5
5. Seguimiento	19
6. Publicación	19

1. Introducción

El Centro Nacional de Memoria Histórica - CNMH como entidad responsable de contribuir a la reparación simbólica, al derecho a la verdad y a las garantías de no repetición de las víctimas y de la sociedad, reafirma su compromiso con la ciudadanía en el marco de un Estado transparente y orientado a generar valor público con base en las políticas institucionales vigentes y la normatividad relacionada con el ejercicio del derecho de petición y la gestión de PQRSD en el CNMH.

Asimismo, el presente documento articula los lineamientos técnicos de MIPG con la política de servicio a la ciudadanía y se desarrolla a través del Plan de Acción Institucional 2026 asegurando una gestión integral, coherente y orientada a resultados.

2. Contexto

El Centro Nacional de Memoria Histórica - CNMH es un establecimiento público adscrito al Departamento Administrativo para la Prosperidad Social (DPS), que tiene por objeto contribuir a la reparación simbólica, la satisfacción del derecho a la verdad y a las garantías de no repetición de las víctimas y de la sociedad, mediante procesos de reconstrucción de memoria histórica orientados al esclarecimiento de los hechos ocurridos en el marco del conflicto armado interno.

En ese sentido, se presentan los lineamientos estratégicos de articulación:

Misión: El CNMH reconoce, dinamiza, divulga y preserva la pluralidad de los procesos de construcción de memoria histórica y de esclarecimiento de la verdad sobre el conflicto armado interno, las violencias y las resistencias, de manera colaborativa con las víctimas, para la reparación integral, la transformación cultural y la paz.

Visión: Con todas las memorias todas aportamos a la reparación integral, la transformación cultural y la paz.

En cumplimiento con su misión el CNMH, formuló y aprobó el Plan Estratégico 2022 -2026, el cual contempla los siguientes objetivos:

1. Ampliar la escucha, inclusión y preservación de las memorias de las víctimas, individuales y colectivas, localizadas en el país como en el exilio; a través de procesos de: esclarecimiento de la verdad respecto de las memorias históricas de Colombia, archivos de los

derechos humanos, iniciativas de memoria, medidas de satisfacción en el marco de la reparación integral, y demás acciones misionales.

2. Dinamizar la participación de víctimas, organizaciones, comunidades, actores sociales e institucionales en los territorios, en torno al diálogo y la construcción de memoria histórica, en un horizonte de Paz Total.
3. Impulsar, fortalecer y acompañar los procesos de los sitios y lugares de memoria territoriales, en diálogo con el Museo de Memoria Histórica de Colombia como referente nacional e internacional.
4. Desarrollar acciones estratégicas de protección, acceso y circulación del conocimiento generado respecto a las memorias históricas y las resistencias.
5. Impulsar e incrementar la apropiación social de la memoria histórica y del esclarecimiento de la verdad en los territorios, integrando acciones de comunicación y pedagogía con enfoque psicosocial, diferencial e interseccional.
6. Poner a disposición de la institucionalidad y de la sociedad el Mecanismo no judicial de Contribución a la Verdad y la Memoria Histórica; así como los aprendizajes en materia de memoria y esclarecimiento de la verdad, teniendo en cuenta las recomendaciones de la Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad.
7. Mejorar la efectividad organizacional, la transversalización y la territorialización del CNMH.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011 y sus objetivos estratégicos, el CNMH elaboró y publicó en su página web: <https://centrodememoriahistorica.gov.co/wp-content/uploads/2026/01/1.-DGE-FT-012-Plan-de-Acci%C3%B3n-2026-Versi%C3%B3n-2.pdf> el Plan de Acción Institucional 2026. En este documento se incorporó la línea 63, denominada “Plan Anual de Relacionamiento con la Ciudadanía”, a cargo de la Dirección Administrativa y Financiera – Servicio al Ciudadano.

3. Marco Funcional

La incorporación de la línea estratégica plan anual de relacionamiento con la ciudadanía en el Plan de Acción Institucional, se formuló en

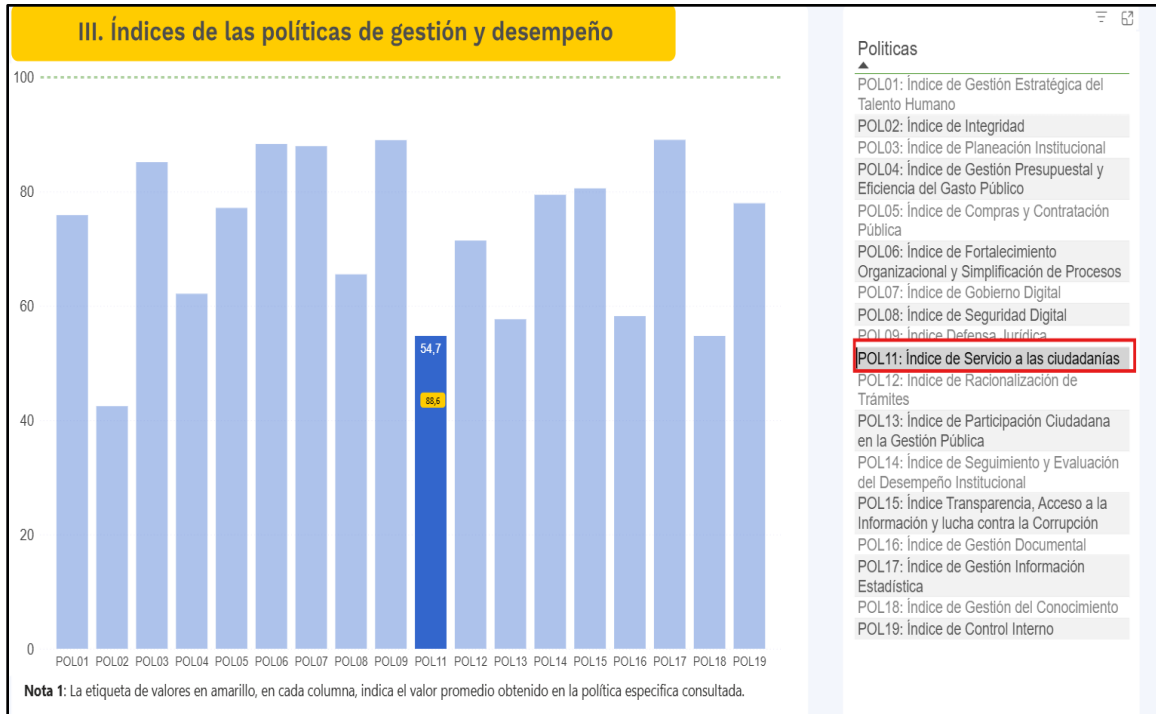
cumplimiento de la circular externa 100-004-2026 del Departamento de Función Pública, por tanto, la estrategia se encuentra enmarcada en los cuatro subcomponentes que constituyen los ejes de seguimiento y medición definidos en MIPG, en ese sentido, el CNMH presenta los siguientes objetivos:

1. Consolidar un diagnóstico integral del servicio al ciudadano con base en consulta ciudadana, autodiagnóstico en la política de servicio al ciudadano y resultados FURAG.
2. Fortalecer las competencias, capacidades y suficiencia de talento humano que participa en los procesos de atención, relacionamiento y gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD.
3. Garantizar accesibilidad clara y comprensible a la oferta institucional, conforme a lineamientos del lenguaje claro, accesibilidad física y virtual.
4. Implementar mecanismos de evaluación y análisis de la experiencia ciudadana para orientar decisiones de mejora continua.

4. Estructura

Para la identificación de actividades a desarrollar en la presente vigencia, el CNMH tomó como insumo el análisis soportado en:

1. En los resultados del desempeño de la vigencia 2024, reportados en 2025 a través del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG), la política de Servicio al Ciudadano, que hace parte de la Dimensión de Gestión con Valores para Resultados, arrojó un resultado total de 54,7%:

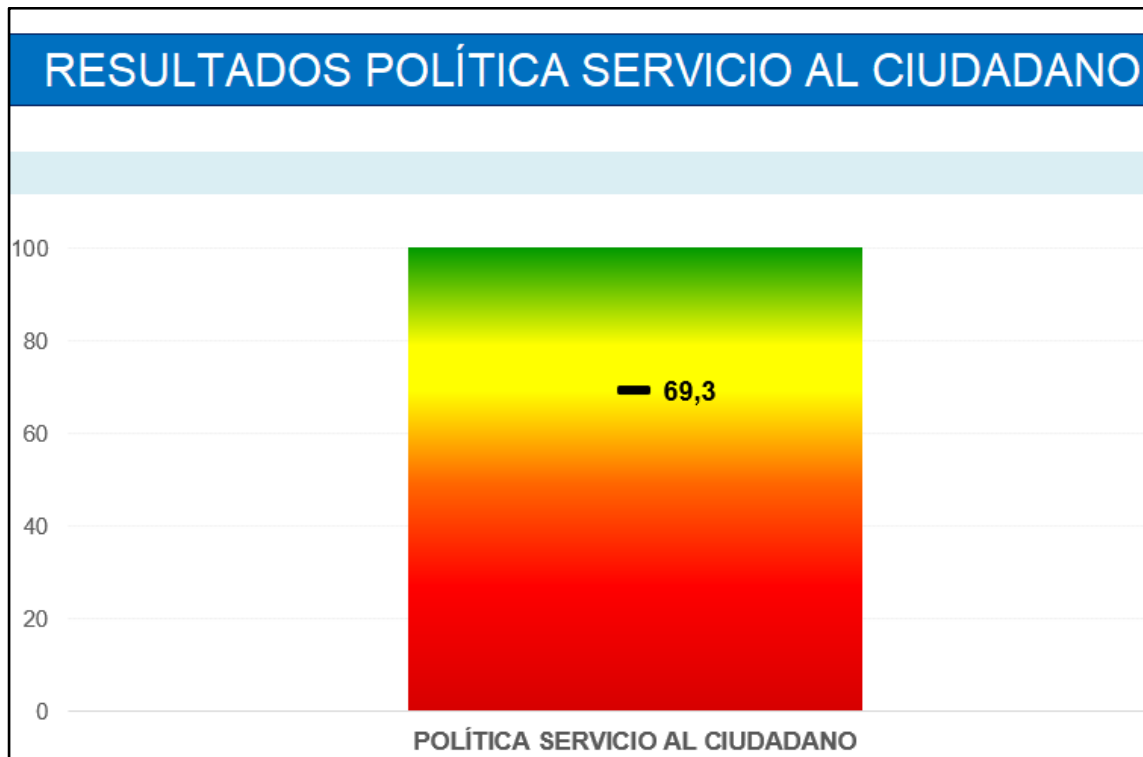


Fuente: resultados de medición DAFP

Con oportunidades de mejora, principalmente en:

- Incluir a la mayor cantidad posible grupos de valor en la elaboración de la estrategia anual de servicio y/o relacionamiento con las ciudadanías.
- Definir acciones de lenguaje claro, comprensible e incluyente, de acuerdo con la circular externa 100-010-2021 de Función Pública como parte del desarrollo anual de la estrategia de servicio a las ciudadanías.
- Definir protocolos o lineamientos para el servicio o relacionamiento con las ciudadanías como parte del desarrollo anual de la estrategia de servicio, en el marco del plan institucional.
- Diseñar incentivos y estímulos para exaltar el desempeño de servidores/as y contratistas como parte de las acciones de fortalecimiento del talento humano para el relacionamiento con las ciudadanías.

- Generar acciones que garanticen la accesibilidad física, web y comunicativa de personas en condición de discapacidad, como parte del desarrollo anual de la estrategia de servicio a las ciudadanías, en el marco del plan institucional.
2. En el diligenciamiento del formato autodiagnóstico de la Política de Servicio al Ciudadano 2025, formato sugerido por el Departamento Administrativo de Función Pública (DAFP):



Fuente: Formato política servicio al ciudadano DAFP

Permitió identificar fortalezas y áreas de mejora en la gestión, facilitando la toma de decisiones informadas para el fortalecimiento institucional así:

- En el fortalecimiento de la categoría: caracterización usuarios y medición de percepción.
- En el fortalecimiento de la categoría: Publicación de información relevante para la ciudadanía.
- En el fortalecimiento de la categoría: Atención incluyente y accesibilidad.

3. En los resultados de los espacios de participación ciudadana 2025 publicados en página web ([HAZ CLIC](#)) se identificaron las principales acciones participativas:

Acción 1: Recolección y sistematización de los comentarios y preguntas frecuentes expresadas a través de las redes sociales, sitio web, formularios y correo-e.

Recomendación de mejora: Las preguntas giraban en torno a la integración de las comunidades a los procesos de memoria histórica, cómo lograr un acercamiento a estas y a las víctimas del conflicto armado y el proceso de priorización de las investigaciones que lleva a cabo el CNMH

Acción 2: Encuesta de percepción interna, ciudadana, grupos de interés, con el fin de conocer la percepción de los ciudadanos respecto a los resultados presentados en las acciones de rendición de cuentas.

Recomendación de mejora: Se lleve a cabo dicha audiencia en territorio y que a grandes rasgos se tenga en cuenta en mayor medida las víctimas y el territorio en espacios de concertación y creación conjunta de contenidos.

Acción 3: Habilitación de link para la recolección de temas que la ciudadanía, grupos de valor e interés quieran que el CNMH profundice en espacios de rendición de cuentas sobre la vigencia 2025.

Recomendación de mejora: se recibieron 12 respuestas a la encuesta en la que se observa un mayor interés de profundizar información acerca de la Recopilación y Toma de Testimonios, seguido de Iniciativas de Memoria Histórica, Medidas de Reparación simbólica, Infraestructura física del Museo de Memoria de Colombia y Museo Virtual.

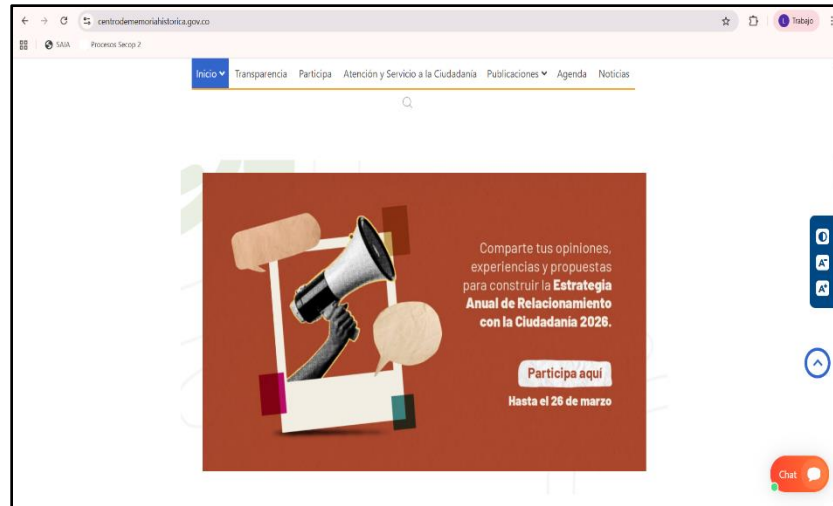
4. En la consulta ciudadana de la estrategia anual de relacionamiento con la ciudadanía:

La Dirección Administrativa y Financiera- Servicio al Ciudadano puso a disposición de la ciudadanía una invitación a participar en la formulación de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía 2026, cuyo objetivo

fue recoger opiniones, experiencias, expectativas y propuestas que permitieran su construcción de manera conjunta.

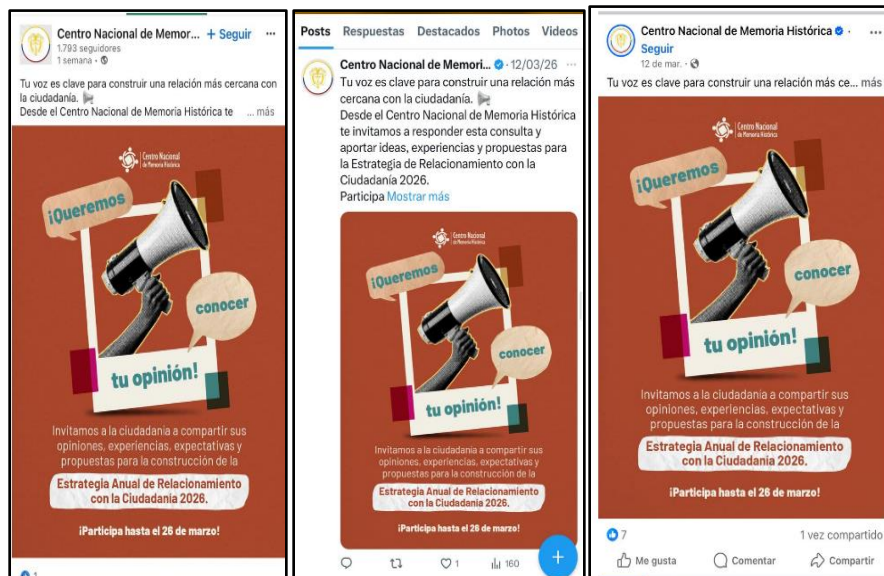
La consulta estuvo disponible durante el mes de marzo, acompañada de las siguientes piezas comunicativas:

Página web:



Fuente: <https://centrodememoriahistorica.gov.co/>

Redes sociales:



Fuente: Redes sociales CNMH

De manera interna en correo electrónico interno y en la plataforma intranet:



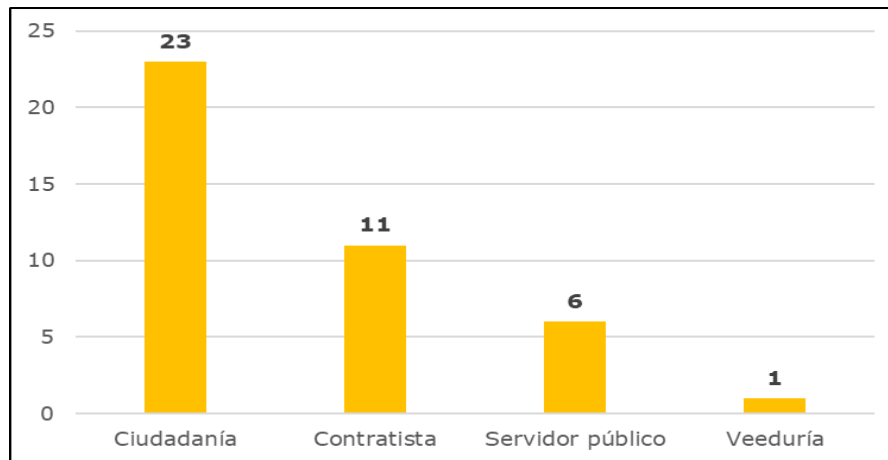
Fuente: Correo electrónico institucional CNMH



Fuente: Intranet CNMH

Como resultado del ejercicio, se recibieron a través de formulario dispuesto en página web y redes sociales recomendaciones y sugerencias:

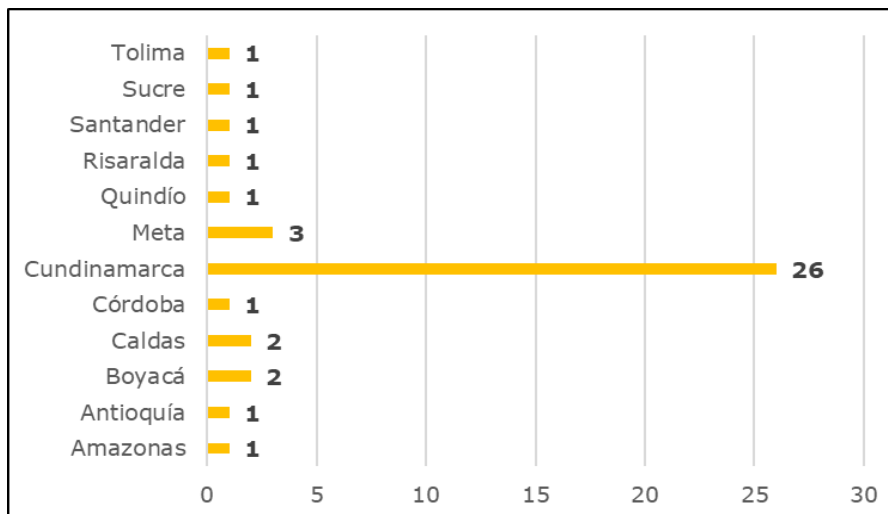
Participantes en la encuesta:



Fuente: Consulta ciudadana - Estrategia anual de relacionamiento con la ciudadanía 2026

Se evidencia la participación de 41 personas en la consulta ciudadana, de las cuales el 56 % corresponde a ciudadanía en general y el 2 % a personas jurídicas (veedurías).

Ubicación geográfica de los participantes:



Fuente: Consulta ciudadana - Estrategia anual de relacionamiento con la ciudadanía 2026

Frente a la ubicación geográfica, se identifica una menor participación en los departamentos de Amazonas, Córdoba y Tolima, en contraste con Cundinamarca, que concentra el 63 % de la participación, destacándose ampliamente por encima de los demás.

Interacción previa con la entidad:

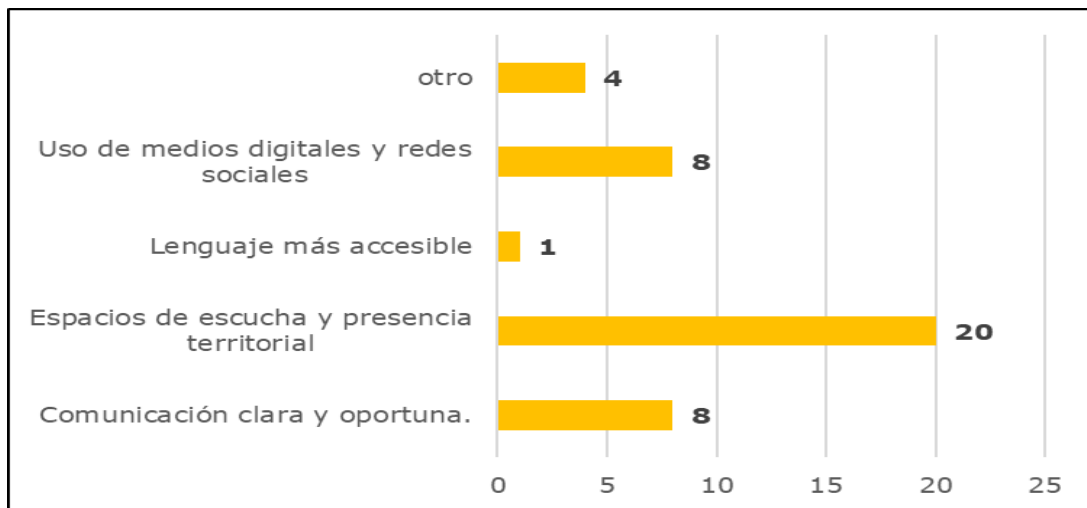
Enunciado	Cantidad
Participación en el mecanismo No Judicial de Contribución a la Verdad.	0
Asistencia técnica a instituciones educativas en pedagogía en memoria.	2
Registro en portal de datos de hechos victimizantes en micrositio - OMC.	1
Interacción con la plataforma Archivo Virtual de los Derechos Humanos.	6
Participación en proceso de Registro Especial de archivos de memoria READH	1
Acompañamiento en lugares de Memoria en diferentes departamentos y municipios.	2
Participación en iniciativas locales, regionales y nacionales en temas de memoria histórica.	1
Actividades con investigación en construcción y recuperación de la memoria histórica	9
Participación en la construcción y gestión del Museo de la Memoria.	0

Asistencia de escucha, visibilización, difusión y apropiación social de la memoria histórica.	9
Atención al ciudadano.	3
No he tenido interacción previa.	5
Otro	2
Asistencia técnica a organizaciones de víctimas, entes territoriales y mesas de participación de víctimas	
Total	41

Fuente: Consulta ciudadana - Estrategia anual de relacionamiento con la ciudadanía 2026

Se identifican dos líneas con mayor participación y con igual ponderación: (i) las actividades de investigación y construcción de memoria, y (ii) los espacios de escucha y visibilización de la memoria, lo que refleja un interés de la ciudadanía en estos ámbitos.

Aspectos por fortalecer:



Fuente: Consulta ciudadana - Estrategia anual de relacionamiento con la ciudadanía 2026

En cuanto a los aspectos por fortalecer, si bien se evidencia una mayor interacción en este componente, la ciudadanía manifiesta la necesidad de fortalecer los espacios de escucha y la presencia territorial de la entidad.

Propuesta de acciones para implementar por la ciudadanía:

- Mecanismos de escucha a la ciudadanía.
- Entregar más material de información a la ciudadanía.
- Más acciones con la población en general en todos los territorios.
- Escucha más a la ciudadanía, más contacto con ellos.

Recomendaciones para el fortalecimiento por la ciudadanía:

- Más comunicación con el ciudadano de a pie.
- Podcast tic toks, cuentos infantiles donde se eduque a la ciudadanía respecto del tema. podcast tic toks, cuentos infantiles donde se eduque a la ciudadanía respecto del tema.
- Mejorar las estrategias de difusión y relacionamiento interno de las distintas actividades que cada una de las Direcciones lleva a cabo con la ciudadanía.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, se definieron las actividades a desarrollar durante la vigencia, en el marco de los siguientes subcomponentes:

Subcomponente 1 Diagnóstico y planeación estratégica del servicio: El diagnóstico y la planeación del servicio constituyen el punto de partida del ciclo de mejora continua, con base en la identificación de las necesidades, expectativas y comportamientos de la ciudadanía que interactúa con la entidad.

Actividad	Producto	Entrega	Responsable
Diagnóstico de accesibilidad y uso de los canales de atención.	<ol style="list-style-type: none"> Encuesta de diagnóstico de accesibilidad y uso de los canales de atención presencial, virtual y telefónico. Informe consolidado de resultados con identificación de necesidades y oportunidades de mejora. 	Segundo Trimestre.	Dirección Administrativa y Financiera - Servicio al Ciudadano en articulación con Estrategia de Comunicaciones
Caracterización ciudadana y grupos de valor para identificar la ciudadanía que accede a los diferentes trámites y/o servicios.	<ol style="list-style-type: none"> Instructivo de caracterización ciudadana. Informe de caracterización ciudadana y grupos de valor, elaborado y publicado en página web. 	Tercer trimestre.	Dirección Administrativa y Financiera - Servicio al Ciudadano en articulación con Planeación
Documento de buenas prácticas para la mejora del servicio.	Documento buenas prácticas en la prestación del servicio, a partir de los	Cuarto trimestre.	Dirección Administrativa y Financiera - Servicio al

	resultados de la caracterización y la encuesta por canal de atención, orientado a fortalecer la mejora continua.		Ciudadano.
--	--	--	------------

Subcomponente 2 Talento humano idóneo y suficiente: Se entiende que la calidad en la experiencia de la ciudadanía está vinculada a las habilidades, disposiciones y enfoques del personal que tiene contacto con ella; por esta razón, se busca consolidar las capacidades institucionales mediante estrategias de formación y coordinación interna:

Actividad	Producto	Entrega	Responsable
Gestionar la inclusión de temática en servicio al ciudadano en el Plan Institucional de Capacitación (PIC)	Documento oficial interno al Proceso de Gestión de talento humano con la propuesta en inclusión de servicio al ciudadano en el PIC.	Segundo trimestre	Dirección Administrativa y Financiera - Servicio al Ciudadano.
Promover el reconocimiento de la labor de los servidores y colaboradores que interactúan con la ciudadanía, mediante la incorporación de	Documento oficial interno al Proceso de Gestión de talento humano con propuesta de fortalecimiento para el reconocimiento e incentivos por la adecuada prestación del servicio	Segundo trimestre	Dirección Administrativa y Financiera - Servicio al Ciudadano

acciones en el Plan de Bienestar e Incentivos			
Realizar jornada de sensibilización dirigida a servidores y colaboradores, orientados al fortalecimiento del protocolo de servicio al ciudadano.	Lista de asistencia a jornada de sensibilización a toda la comunidad CNMH.	Tercer trimestre	Dirección Administrativa y Financiera - Servicio al Ciudadano

Subcomponente 3 Oferta institucional accesible, comprensible y de calidad: El propósito es garantizar que los canales de atención, trámites, servicios e información institucional sean comprensibles, accesibles, oportunos y adecuados para toda la ciudadanía, sin ningún tipo de distinción.

Actividad	Producto	Entrega	Responsable
Actualizar y publicar la Carta de Trato Digno a la ciudadanía	Carta de Trato Digno actualizada y publicada en página web	Segundo Trimestre	Dirección Administrativa y Financiera - Servicio al Ciudadano
Actualizar resolución e implementar manual para la atención en PQRSD.	1. Resolución actualizada y publicada en página web. 2. Manual implementado	Tercer trimestre	Dirección Administrativa y Financiera - Servicio al Ciudadano

	y publicado en página web.		
Elaborar documento lenguaje claro	Documento elaborado y publicado en página web.	Cuarto trimestre	Dirección Administrativa y Financiera - Servicio al Ciudadano

Subcomponente 4 Evaluación del servicio y medición de la experiencia ciudadana Realizar seguimiento a la calidad del servicio y a la percepción de la ciudadanía con el fin de orientar acciones de mejora continua. Este subcomponente pretende que la entidad identifique las expectativas y valoraciones de la ciudadanía frente a la atención brindada.

Actividad	Producto	Entrega	Responsable
Identificar la oferta institucional por procesos misionales y de apoyo.	Programación de encuentros virtuales con dependencias de la entidad. Actas mesas de trabajo.	Segundo trimestre	Dirección Administrativa y Financiera - Servicio al Ciudadano en articulación con dependencias.
Elaborar encuesta satisfacción de la ciudadanía que acceden a trámites y Otros Procedimientos Administrativos	Encuesta de satisfacción publicada y difundida en página web y redes sociales.	Tercer trimestre	Dirección Administrativa y Financiera - Servicio al Ciudadano en articulación con Planeación.

Consolidar resultados de encuesta de satisfacción y plasmarlos en informe de satisfacción de la ciudadanía.	Informe de satisfacción de ciudadanía para acceder a la oferta institucional de la entidad.	Cuarto trimestre	Dirección Administrativa y Financiera - Servicio al Ciudadano
---	---	------------------	---

Las actividades serán desarrolladas en concordancia con el Plan de Acción Institucional, el Plan Institucional de Capacitación, Plan de Bienestar e Incentivos y con lo dispuesto en la circular externa 100-004-2026 del Departamento de Función Pública.

5. Seguimiento

Realizar oportunamente el reporte de las actividades contempladas en Plan de Acción Institucional actividad número 63 denominada – Plan Anual de Relacionamiento con la Ciudadanía por parte de la Dirección Administrativa y Financiera- Servicio al Ciudadano a Planeación.

6. Publicación

La Estrategia será publicada en la página web de la entidad/sección Atención y Servicio a la Ciudadanía/información de interés



Fuente: <https://centrodememoriahistorica>











Estrategia relacionamiento con la ciudadanía 2026


Informe de auditoría final

2026-04-10


Fecha de creación:	2026-04-10
Por:	Gestion Documental CNMH (gestion.documental@cnmh.gov.co)
Estado:	Firmado
ID de transacción:	CBJCHBCAABAA1qN2LeDiKADP36QtDXXzHQF96yLwyJXh

Historial de “Estrategia relacionamiento con la ciudadanía 2026”

-  Gestion Documental CNMH (gestion.documental@cnmh.gov.co) ha creado el documento.
2026-04-10 - 16:13:57 GMT
-  El documento se ha enviado por correo electrónico a lizeth.huerfano@cnmh.gov.co para su firma.
2026-04-10 - 16:14:04 GMT
-  lizeth.huerfano@cnmh.gov.co ha visualizado el correo electrónico.
2026-04-10 - 16:30:12 GMT
-  El firmante lizeth.huerfano@cnmh.gov.co firmó con el nombre de LJHC
2026-04-10 - 16:30:26 GMT
-  LJHC (lizeth.huerfano@cnmh.gov.co) ha firmado electrónicamente el documento.
Fecha de firma: 2026-04-10 - 16:30:28 GMT. Origen de hora: servidor.
-  El documento se ha enviado por correo electrónico a luis.sierra@cnmh.gov.co para su firma.
2026-04-10 - 16:30:33 GMT
-  luis.sierra@cnmh.gov.co ha visualizado el correo electrónico.
2026-04-10 - 17:08:15 GMT
-  El firmante luis.sierra@cnmh.gov.co firmó con el nombre de Luis Fernando Sierra Escobar
2026-04-10 - 17:08:50 GMT
-  Luis Fernando Sierra Escobar (luis.sierra@cnmh.gov.co) ha firmado electrónicamente el documento.
Fecha de firma: 2026-04-10 - 17:08:52 GMT. Origen de hora: servidor.
-  El documento se ha enviado por correo electrónico a ana.trujillo@cnmh.gov.co para su firma.
2026-04-10 - 17:08:54 GMT

 ana.trujillo@cnmh.gov.co ha visualizado el correo electrónico.


2026-04-10 - 17:29:09 GMT

 El firmante ana.trujillo@cnmh.gov.co firmó con el nombre de Ana María Trujillo Coronado

2026-04-10 - 17:46:51 GMT

 Ana María Trujillo Coronado (ana.trujillo@cnmh.gov.co) ha firmado electrónicamente el documento.

Fecha de firma: 2026-04-10 - 17:46:53 GMT. Origen de hora: servidor.

 Documento completado.

2026-04-10 - 17:46:53 GMT